

**ANALISIS PENGARUH PROMOSI, HARGA, KEPUASAN
PELANGGAN DAN CITRA MERK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN ULANG PADA LAPAK BELANJA ONLINE**

**(Studi Kasus Mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

Waseb Noviandra

B100140211

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2018

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH PROMOSI, HARGA, KEPUASAN PELANGGAN
DAN CITRA MERK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG
PADA LAPAK BELANJA ONLINE (Studi Kasus Mahasiswa di Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta)**

Yang ditulis dan disusun oleh :

WASEB NOVIANDRA
B 100 140 211

Penanda tangan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

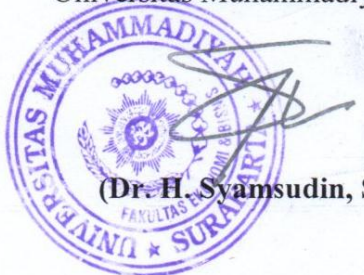
Surakarta, 11 Agustus 2018

Pembimbing Utama


(Ir. Irmawati, SE, MSi)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta


(Dr. H. Syamsudin, SE, MM)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **WASEB NOVIANDRA**
NIRM : **14.6.106.02016.500.211**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **“ANALISIS PENGARUH PROMOSI, HARGA,
KEPUASAN PELANGGAN DAN CITRA MERK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG
PADA LAPAK BELANJA ONLINE (Studi Kasus
Mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 11 Agustus 2018

Yang membuat pernyataan.

WASEB NOVIANDRA

MOTTO

Belajar tanpa berpikir itu tidaklah berguna, tapi berpikir tanpa belajar itu sangatlah berbahaya.

(Bung Karno)

Apa guna punya ilmu tinggi kalau hanya untuk mengibuli, apa guna banyak baca buku kalau mulut kau bungkam melulu.

(Wiji Thukul)

Kurang cerdas dapat diperbaiki dengan belajar, kurang cakap dapat dihilangkan dengan pengalaman. Namun tidak jujur sulit diperbaiki.

(Mohammad Hatta)

Aku, kamu dan mereka adalah peran utama, bukan sekedar figuran, sandiwara ini nyata, hingga pada saatnya mati. Adegan demi adegan, setiap detik akan terekam, takkan dapat untuk di rewind, mari terus kita jalankan, hingga pada saatnya mati?

(Rocket Rockers)

Aku ingin sibuk sesibuk-sibuknya untuk sukses sesukses-suksesnya. Agar kau percaya penyesalan bisa datang bersamaan dengan perpisahan.

(Wira nagara)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan sebuah skripsi ini untuk :

kedua orang tua ku yaitu ayah dan ibu yang tercinta, karena beribu kata manis dan berjuta juta halaman yang bisa di tuliskan disini tak akan mampu membalas rasa terima kasih saya kepada beliau. Jika para pakar dunia di kumpulkan jadi satu membuat sebuah rumus untuk menghitungnya, maka semua itu akan membuatnya sia sia, karena besar dedikasinya tak akan pernah bisa di ukur dengan menggunakan rumus apapun. (Ayah Budiman dan Ibu Khalawati)

Kakak dan adik yang selalu memberikan hembusan perubahan pada diri saya.
(Hanitasari Susilowati, Hagi adiatma, Feriawan Titan Pradenta)

Perempuan terkasih dan tersayang yang selalu menemaniku dalam semua kondisi walaupun bukan dalam tempat yang selalu sama secara bersamaan. (Erny apriani)

Teman tidur selama 2 tahun lamanya (Dwi Setyo Widodo, Danang Praditya Putera, Waseb Noviandra, Aris Suryanto, Ahmat Setia Cahayadi dan Angga Setiawan)

Keluarga yang bukan sedarah dan orang orang yang selalu sayang terhadap hidup saya selama ini. Peran kalian akan ku catatat dalam sebuah buku hidup saya.
(JOGLO dan Semua Teman)

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah, puji dan syukur tiada henti senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH PROMOSI, HARGA, KEPUASAN PELANGGAN DAN CITRA MERK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG PADA LAPAK BELANJA ONLINE (Studi Kasus Mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta)”**.

Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk melengkapi dan memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bimbingan, arahan, dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, untuk semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung dengan penuh kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Allah SWT atas segala rahmat, petunjuk, kekuatan, kesabaran, kemudahan dan segala nikmat-Nya yang tak pernah henti senantiasa dilimpahkan kepada hamba-Nya.
2. Bapak Profesor Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.

3. Bapak Dr. H. Syamsudin, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Imronudin, SE, M.Si, Ph.d selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
5. Ibu Ir. Irmawati, S.E, M.Si selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan dan nasihat dengan sabar selama proses penyusunan skripsi.
6. Bapak Dr. H. Syamsudin, SE, M.M selaku Pembimbing Akademik yang telah memberi arahan serta bimbingan selama studi penulis.
7. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberi bekal pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat.
8. Seluruh Staff Tata Usaha dan Karyawan di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
9. Kedua orang tua tercinta, Ayah dan Ibu yang bekerja keras untuk membiayaiiku, menyemangatiiku dan selalu mengiringi langkahku dengan doa yang tiada henti, arahan dan dukungan menjadi bekal yang diucapkan.
10. Sahabat-sahabatku yang selalu memotivasiku, yang berjuang bersamasama dalam menyelesaikan skripsi ini dan tak lupa memberi semangat satu dengan yang lain.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang dengan ikhlas membantu penulis hingga terselesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan sehingga jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan wacana bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Amiin yaa Robbal alamin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 11 Agustus 2018

Penulis

(Waseb Noviandra)

ABSTRAKSI

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh promosi, harga, kepuasan pelanggan dan citra merk terhadap keputusan pembelian ulang pada lapak belanja *online* (studi kasus mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan mengambil 100 responden sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah melalui studi lapangan berupa kuesioner secara personal. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini memiliki beberapa temuan, pertama yaitu promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian ulang, yang kedua yaitu harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian ulang, yang ketiga yaitu kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian ulang, dan yang keempat yaitu citra merek berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian ulang.

Kata kunci : Citra Merek, Harga, Kepuasan Pelanggan, Keputusan Pembelian Ulang, dan Promosi.

ABSTRACT

The aim of this research to analyze influence of analyze the influence of promotion, price, customer satisfaction and brand image on the repurchase decision of online shopping (student case study at Faculty of Economics and Business of Muhammadiyah University of Surakarta). The population of this research is all students of the Faculty of Economics and Business of Muhammadiyah University of Surakarta. The technique sampling in this research is purposive sampling by take 100 respondences based on criteria. Data collection method using field study in form of personal questionnaire. Analysis tools in this research uses multiple linear regression. Based on the result are found some finding, the first is the first is the promotion significant effect on purchasing decision, the second is the price has a significant effect on the repurchase decision, the third is the customer satisfaction has significant effect on the repurchase decision, and the fourth is the brand image has an effect significant to repurchase decision.

Keyword: *Brand Image, Price, Customer Satisfaction, Repurchase Decision, and Promotion.*

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
<i>ABSTRACT</i>	ix
ABSTRAKSI	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan	6
 BAB II LANDASAN TEORI.....	 8
A. Keputusan Pembelian Ulang.....	8
B. Promosi	9
C. Harga.....	9

D. Kepuasan Pelanggan	10
E. Citra Merek	11
F. Penelitian Terdahulu	11
G. Hipotesis	13
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	16
A. Kerangka Pemikiran	16
B. Populasi dan Sampel	18
C. Jenis dan Sumber Data.....	21
D. Metode Pengumpulan Data.....	21
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	23
F. Metode Validitas dan Reliabilitas	26
G. Analisis Data.....	27
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Analisis Deskriptif	35
B. Uji Instrumen Penelitian	36
C. Uji Asumsi Klasik.....	41
D. Uji Hipotesis Penelitian	41
E. Pembahasan	45
 BAB V PENUTUP.....	50
Kesimpulan	50
Keterbatasan Penelitian.....	51

Saran	51
-------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin	36
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Menurut Uang Saku	37
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	39
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.5 Uji Normalitas.....	41
Tabel 4.6 Uji Multikolinieritas.....	42
Tabel 4.7 Uji Heteroskedastisitas.....	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	18
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Data Penelitian
Lampiran 3	Deskripsi Responden
Lampiran 4	Hasil Pengujian Validitas
Lampiran 5	Hasil Pengujian Reliabilitas
Lampiran 6	Hasil Pengujian Asumsi Klasik
Lampiran 7	Hasil Pengujian Regresi
Lampiran 8	Tabel r